

QUE EMITE LA NORMATIVA TÉCNICA DE INDICADORES DE CALIDAD Y DESEMPEÑO, DERIVADA DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS URBANO, PROMULGADO MEDIANTE EL DECRETO NÚM. 292-2020, DEL 10 DE AGOSTO DE 2020.

CONSIDERANDO: Que el Estado dominicano ha asumido un papel activo en la mejora de la seguridad vial en la República Dominicana, mediante el diseño y la implementación de políticas públicas que logren una reducción significativa de las muertes y lesiones ocasionadas por el tránsito.

CONSIDERANDO: Que la Constitución Dominicana establece en su artículo 50 que no se permitirán monopolios, salvo en provecho del Estado. La creación y organización de esos monopolios se hará por ley. El Estado favorece y vela por la competencia libre y leal y adoptará las medidas que fueren necesarias para evitar los efectos nocivos y restrictivos del monopolio y del abuso de posición dominante, estableciendo por ley excepciones para los casos de la seguridad nacional.

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana establece en su artículo 3, que la ley y sus reglamentos de aplicación constituyen el marco regulatorio de la movilidad, el transporte terrestre, el tránsito y la seguridad vial, y se aplican e interpretan con apego a los principios establecidos en la Constitución.

CONSIDERANDO: Que el desarrollo de los principios básicos de ejecución y los principios rectores de la movilidad que definen la política de transporte de la República Dominicana, contenidos en los artículos 4 y 6 de la Ley No. 63-17, demandan la transformación del servicio del transporte de pasajeros, exigiéndose la configuración de redes de servicios que logren la cobertura homogénea y la consolidación de operadores con la suficiente capacidad financiera y organizacional que les permita garantizar la calidad del servicio a que tienen derecho los usuarios.

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 63-17, establece en el artículo 100 los niveles de calidad relativos a las condiciones de operación del transporte público de pasajeros, incluyendo que el INTRAN establecerá manuales de operación de los sistemas integrales de rutas, cuyos términos y especificaciones de servicio serán obligatorios para los operadores e indicando que los operadores serán corresponsables de la supervisión y mejora del servicio.

CONSIDERANDO: Que la Ley No. 63-17 establece en el artículo 325 establece como falta grave por parte de los operadores, la desobediencia a las órdenes o directrices emanadas del o de sus agentes autorizados, sin perjuicio de la pena que correspondiere aplicar por la infracción que, en su caso, hubiere dado motivo a la orden o directriz emitida.

CONSIDERANDO: Que el Tercer Eje Estratégico de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, establecida por la Ley No. 1-12, plantea el objetivo de expandir la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de transporte, orientándolos a la integración del territorio y al apoyo del desarrollo productivo, entre otros, planteándose dentro de las líneas de acción para alcanzarlo, desarrollar e implementar un marco regulatorio e institucional que garantice un sistema de transporte de pasajeros de calidad, ordenado, seguro, ambientalmente sostenible, que opere en condiciones de competencia, con libertad de participación y contratación, a fin de reducir la incidencia del gasto de transporte en los presupuestos familiares y en los costos empresariales.

CONSIDERANDO: Que el Plan Estratégico del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte (INTRANT) 2018-2022 contempla el propósito del Estado dominicano de estructurar el transporte público con un enfoque orientado hacia lograr la reducción de externalidades negativas del transporte, tales como la congestión y el impacto ambiental.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con lo establecido en el numeral 30 del artículo 339 de la Ley No. 63-17, el Poder Ejecutivo emitió el Reglamento No. 292-20 sobre el servicio público de transporte terrestre de pasajeros urbano a fin de la operatividad de las disposiciones de la citada ley y la viabilidad del pleno ejercicio de las competencias asignadas al INTRANT y los ayuntamientos, previa aprobación del Consejo de Dirección del INTRANT (CODINTRANT).

CONSIDERANDO: Que en el marco del artículo 9 de la Ley 63-17 se atribuye al INTRANT la coordinación y administración del Observatorio Permanente de Seguridad Vial, que tendrá como función el diseño e implementación de la metodología para la recopilación, procesamiento, análisis e interpretación de los datos y estadísticas relacionados con la seguridad vial.

CONSIDERANDO: Que de conformidad con lo establecido en el artículo 64 del Reglamento No. 292-20 sobre el servicio público de transporte terrestre de pasajeros urbano, para el desarrollo de las disposiciones del mismo, el INTRANT emitirá la Normativa Técnica de Indicadores de Calidad y Desempeño para introducir los criterios que reflejen las obligaciones de los actores que intervienen en el ofrecimiento y prestación del servicio público:

VISTOS:

- La Constitución de la República Dominicana, del 13 de junio de 2015.
- La Ley No. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, del 25 de enero de 2012.
- La Ley Núm. 63-17, de Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de la República Dominicana, del 21 de febrero de 2017.

- El Decreto Núm. 414-22, que designa al director ejecutivo del INTRANT, del 3 de agosto 2022.
- El Decreto Núm. 177-18, que promulga el Reglamento Orgánico del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), del 14 de mayo de 2018.
- El Reglamento No. 292-20, del servicio público de transporte terrestre de pasajeros urbano.
- El Plan Estratégico Nacional para la Seguridad Vial de la República Dominicana 2017-2020, de enero 2017, emitido por la Comisión Presidencial para la Seguridad Vial por mandato del Decreto No. 263-16.
- El Plan Estratégico del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) Período 2018-2022, de noviembre de 2017.

En virtud de las atribuciones conferidas al Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) por la Ley Núm. 63-17, el Decreto Núm. 292-20, y que me confiere El Decreto Núm. 414-22, emito la siguiente:

NORMATIVA TÉCNICA DE INDICADORES DE CALIDAD Y DESEMPEÑO

TÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES



Artículo 1. Objeto. La presente Normativa Técnica tiene por objeto regular la medición, reporte y aplicación de los indicadores de movilidad y del indicador de calidad del servicio del transporte público urbano terrestre de pasajeros, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Transporte Público Terrestre de Pasajeros Urbano promulgado mediante el Decreto Núm. 292-20 del 10 de agosto del 2020.

Párrafo I La medición y reporte de los indicadores de movilidad se requiere para conocer la demanda de pasajeros, la oferta de transporte y la satisfacción de los pasajeros para efectos de vigilancia de la calidad del servicio y establecimiento o ajuste de las especificaciones establecidas en las rutas o corredores e implementación de planes de acción correctivos, así como para efectos de planeación de la operación y definición de la política pública, que permitan mejorar las condiciones del servicio en la búsqueda de garantizar la calidad del servicio a que tienen derecho los usuarios, así como su seguridad, accesibilidad, asequibilidad y sostenibilidad ambiental.

Párrafo II. Con la medición y aplicación del Indicador de Calidad del Servicio (ICS) se busca dar a la entidad contratante herramientas que permitan la estructuración adecuada de los indicadores contractuales para contar con mecanismos que incentiven a los operadores públicos o privados a prestar el servicio de transporte terrestre de pasajeros en condiciones de calidad, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento al plan de operación

programado para cada ruta o corredor y condiciones mínimas de seguridad de los vehículos de la prestación del servicio.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones de la presente Normativa Técnica aplican para todas las rutas o corredores de transporte terrestre urbano e interurbano de pasajeros en la República Dominicana, independientemente de la naturaleza pública o privada de los operadores del servicio de transporte terrestre urbano de pasajeros y a los contratos de concesión u operación suscritos por el INTRANT o los ayuntamientos con dichos operadores.

Párrafo I. A partir de la entrada en vigor de esta normativa, en los contratos de concesión u operación del servicio de transporte terrestre urbano de pasajeros se dará a conocer la medición y/o aplicación de los índices que conforman el Indicador de Calidad del Servicio (ICS), así como la implementación de los mecanismos de medición y de la tecnología requeridos para su medición objetiva y eficiente.

Párrafo II. Podrá exigirse la medición y aplicación de Indicador de Calidad del Servicio mediante reestructuración de los permisos de operación, siempre y cuando se soporte en estudios técnicos que justifiquen la necesidad de ellas y la razonabilidad de los términos en que ésta se propone.

Artículo 3. Definiciones. Para los efectos e interpretación de la presente Normativa Técnica, y sin perjuicio de las definiciones de la Ley Núm. 63-17, se adoptarán las establecidas en la *Normativa de Términos y Conceptos sobre Movilidad, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial*, aprobada en sus diferentes actualizaciones por el Consejo de Dirección del INTRANT (CODINTRANT), de acuerdo al Reglamento Orgánico del INTRANT.

Párrafo I. Definiciones específicas de este reglamento:

- **Indicadores de movilidad:** indicadores que reflejan o informan sobre aspectos específicos de movilidad del transporte terrestre de pasajeros urbano e interurbano, relacionados con la demanda, la satisfacción del cliente y la oferta de transporte.
- **Indicador de Calidad del Servicio del Operador (ICS):** Indicador que refleja el desempeño del Operador de una ruta en relación con el cumplimiento de la programación, las condiciones de los vehículos, seguridad de la operación y de la prestación del servicio.
- **Certificado de idoneidad:** documento expedido por el INTRANT o el ayuntamiento, según corresponda, para acreditar a un conductor para operar los vehículos en el marco de los contratos suscritos para la operación del transporte terrestre de pasajeros urbano e interurbano. La suspensión de este certificado restringe temporalmente al conductor para operar en las rutas de transporte urbano e

interurbano; la cancelación de este certificado restringe al conductor para operar en las rutas de transporte urbano e interurbano por un plazo de 2 años.

TÍTULO II

INDICADORES DE MOVILIDAD DEL TRANSPORTE TERRESTRE URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS

Artículo 4. Indicadores de Movilidad a medir y reportar. Los indicadores de movilidad a reportar incluyen los relativos a la demanda de pasajeros y su satisfacción, así como a la oferta de transporte efectivamente operando en la ruta o corredor. Los indicadores mínimos a medir y reportar para cada ruta son: demanda que ingresa durante el día (cantidad de pasajeros que abordan la ruta durante el día y deben pagar una tarifa, segregados por género y si presentan algún tipo de discapacidad), demanda total durante el día (cantidad de pasajeros que abordan la ruta durante el día, incluye pasajeros que deben pagar una tarifa y los pasajeros integrados provenientes de otras rutas, corredores o modos de transporte), calificación del servicio por parte de los usuarios de la ruta (se obtiene a partir de la aplicación de encuestas incluyendo parámetros de seguridad para mujeres, grupos diversos y accesibilidad universal), tarifas al usuario (discriminando si hay distintas tarifas por horarios y/o integración), kilómetros programados y ejecutados, despachos programados y ejecutados en el día, puntualidad del despacho durante la operación, tipología vehicular, flota asignada a la ruta o disponibilidad para la operación y confiabilidad de la flota (cantidad de vehículos con los que opera la ruta durante el día y su confiabilidad, no incluye flota de reserva).

Párrafo I. Adicional a los indicadores establecidos en esta normativa, el INTRANS podrá requerir nuevos indicadores a medir y reportar, siempre y cuando se sustente su necesidad en un estudio documentado y en la búsqueda de mejorar las condiciones de la prestación del servicio para los usuarios y las condiciones de inclusión social y eficiencia de la oferta de transporte.

Artículo 5. Medición de los indicadores. Los operadores de transporte, deben medir mediante un muestreo aleatorio los indicadores de las rutas urbanas e interurbanas a su cargo, esto aplica en los casos que el sistema de transporte no cuente con un centro de control dotado de un Software de recaudo y control de flota (Sistema de ayuda a la explotación, SAE). En los casos que el sistema de transporte cuente con un centro de control, la medición de los indicadores se realizará permanentemente con los datos almacenados en el centro de control provenientes de la operación diaria de los autobuses, y el INTRANS o los ayuntamientos, en su calidad de autoridad de transporte, validarán la metodología aplicada para la medición.

Párrafo I. Para la medición de los indicadores se deberá garantizar una muestra aceptable en un periodo típico de demanda del primer o segundo semestre del año, con un nivel de

confianza igual o superior al 90% y un margen de error máximo del 10%, teniendo en cuenta que esto aplica para las rutas o corredores urbano e interurbanas que no cuenten con un centro de control de la operación

Artículo 6. Reporte de los indicadores. Todos los operadores, deben reportar mensualmente los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a la medición y anualmente en el mes de enero, un consolidado de la información de los indicadores de movilidad de las rutas o corredores urbanas e interurbanas al INTRANT y a los ayuntamientos. El incumplimiento de esta obligación, dará lugar a la imposición de las multas de que tratan los literales c y d del numeral 4 del artículo 324 de la Ley 63-17.

Párrafo I. El INTRANT, definirá en un plazo máximo de tres (3) meses después de la entrada en vigor de esta normativa los mecanismos y formatos para el reporte de los indicadores y consolidará la información de todas las rutas en operación. El operador contara con un período de 3 meses a partir de la entrega antes mencionada, para la implementación de los indicadores, periodo el cual se contempla dentro de la Etapa I de implementación de ICS.

Párrafo II. El primer reporte por parte de los operadores se realizará en el cuarto mes contados a partir de la fecha en que se hayan expedidos los formatos y mecanismos de reporte por parte del INTRANT.

Párrafo III. La implementación de los indicadores del ICS: se dividirá en tres etapas: Etapa I, Implementación de indicadores, ajuste o calibración de constantes y definición de mecanismos, formatos de reporte; Etapa II, Aplicación, Consolidación de indicadores y definición de niveles de servicio; Etapa III de implementación total de los indicadores de calidad del servicio con parámetros y constantes calibradas. La suma total de los tiempos de las etapas de implementación no podrá superar los 12 meses, contados a partir de la entrada en vigor de esta normativa, y serán definidos por INTRANT, en un plazo máximo de tres (3) como lo indica el párrafo I.

Artículo 7. Análisis de los indicadores y planes o medidas de mejoramiento. El INTRANT y cada uno de los ayuntamientos, deberá analizar la información reportada y, de considerarlo necesario, durante el primer trimestre de cada año expedirá los planes de mejoramiento a que haya lugar, los cuales deberán ser revisados, observados y adoptados por las partes involucradas, para ser implementados en un plazo máximo de seis (6) meses después de su expedición. El incumplimiento de esta obligación, dará lugar a la imposición de las multas de que trata el literal b del numeral 4 del artículo 324 de la Ley 63-17.

TÍTULO III

INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO TERRESTRE

Artículo 8. Indicador de calidad del servicio (ICS). La operación del transporte público urbano de pasajeros deberá cumplir con los estándares de calidad y eficiencia que define el INTRANT o los ayuntamientos y se mediará a través de índices que componen el Indicador de Calidad del Servicio y su cálculo se realizará bajo los criterios y periodicidad indicada en esta normativa.

Párrafo I. El cálculo del Indicador de Calidad del Servicio de cada operador en cada periodo de evaluación deberá considerar índices que midan el cumplimiento de la programación en términos de kilómetros programados y ejecutados, despachos programados y ejecutados, puntualidad del despacho, el cumplimiento de la programación en términos del horario, así como el estado y limpieza de la flota y las condiciones de seguridad de la operación.

Párrafo II. El período de evaluación del Indicador de Calidad del Servicio corresponde a la medición diaria, es decir que todos los índices que componen el ICS deben medirse diariamente para calcular el ICS y se consolidan los índices semanal y mensual. Cada semana se cuenta de lunes hasta domingo y el mes se cuenta desde el día 01 de cada mes hasta el último día de cada mes.

Artículo 9. El INTRANT y los ayuntamientos podrán usar los siguientes índices, formulación, factores de ajuste y criterios de calidad para el cálculo del Indicador de Calidad del Servicio o podrán adoptar otros que en todo caso deben incluir la medición del desempeño del operador de acuerdo a lo establecido en esta normativa, específicamente en el Párrafo I del Artículo 8:

$$ICS = P_1 \times IC + P_2 \times IP + P_3 \times IO + P_4 \times IE + P_5 \times IS$$

Donde:

<i>ICS:</i>	Indicador de Calidad del Servicio.
<i>P₁:</i>	Ponderador del IC
<i>IC:</i>	Es el Índice de Cumplimiento del servicio.
<i>P₂:</i>	Ponderador del IP <i>IP:</i> Es el Índice de Puntualidad al Despacho.
<i>IP:</i>	Es el Índice de Puntualidad al Despacho
<i>P₃:</i>	Ponderador del IO
<i>IO:</i>	Es el Índice de Operación (Conducta del conductor).
<i>P₄:</i>	Ponderador del IE
<i>IE:</i>	Es el Índice de Estado de los vehículos.
<i>P₅:</i>	Ponderador del IS
<i>IS:</i>	Es el Índice de seguridad vial

El Indicador de Calidad del Servicio se denomina como “Nivel de Servicio en que se está operando la ruta o corredor”, por lo cual se establecen los rangos de calificación de los valores del resultado o desempeño del ICS.

GRUPOS DESEMPEÑO	VALOR ALCANZADO EN EL ICS		RESULTADO o DESEMPEÑO
	Límite Superior	Límite Inferior	
A	100	>=95	Excelente
B	<95	>=90	Aceptable
C	<90	>=85	Deficiente
D	<85	>=80	Muy deficiente
E	<80		Inaceptable, <u>Posible Incumplimiento de la Licencia</u>

En los contratos o permisos que incluyan la medición del Indicador de Calidad del Servicio, se empleará su calificación o desempeño para efecto de la aplicación de multas asociadas a la calidad del servicio de acuerdo con lo que establezca la normativa de indicadores y el contrato o permiso de operación.

Párrafo I. Índice de cumplimiento del servicio (IC). Es la relación entre los kilómetros comerciales ejecutados, más itinerarios despachados por el Operador y la cantidad de kilómetros e itinerarios programados a dicho operador, incluyendo las adiciones y cancelaciones autorizadas por la autoridad.

$$IC = IcKe * 0,50 + IcDe * 0,50$$

Donde:

IC: Índice de Cumplimiento del servicio del operador.

IcKe: Índice de Cumplimiento de Kilómetros ejecutados del plan de servicios de operación vigente, más las adiciones generadas y menos las cancelaciones, ambas autorizadas por la autoridad en el período evaluado.

IcDe: Índice de Cumplimiento de despachos ejecutados del plan de servicios de operación vigente, más las adiciones generadas y menos las cancelaciones, ambas autorizadas por la autoridad o Ente Gestor en el período evaluado.

- IcKe: Índice de Cumplimiento de Kilómetros.

$$IcKe = \frac{\sum \text{Kilometros ejecutados}}{\sum \text{Kilometros programados}} * 100$$

- IcDe: Índice de Cumplimiento de despachos.

$$IcDe = \frac{\sum \text{Despachos Ejecutados}}{\sum \text{Despachos Programados}} * 100$$

Párrafo II. Índice de Puntualidad al Despacho del Operador (IP). Es la relación entre la cantidad de itinerarios puntuales realizados en cumplimiento de los itinerarios y frecuencias programados y la totalidad de los itinerarios realizados, incluyendo los que no cumplieron puntualmente los horarios pero que se aceptaron como aprobados, según la programación vigente.

$$IP = \frac{\sum IeP}{\sum Ie}$$

Donde:

IP : Índice de Puntualidad al despacho del Operador.

IeP: Cantidad de Itinerarios efectuados y tomados como cumplidos puntualmente según los horarios del plan de servicios de operación vigente en el periodo evaluado.

Ie Cantidad de itinerarios ejecutados por el Operador en el período evaluado.



La puntualidad será medida al inicio de cada itinerario, en la plataforma o parada inicial del recorrido. Un itinerario se considera puntual en las siguientes condiciones:

Condición	Atraso permitido	Adelanto permitido
<i>Intervalos programados</i> $\leq 10 \text{ minutos}$	40% del intervalo programado	20% del intervalo programado
<i>Intervalos programados</i> $> 10 \text{ minutos}$	5 minutos	2 minutos

Párrafo III. Índice de Operación del Operador (IO). Refleja el comportamiento del operador durante la operación y es el resultado de la relación entre el número de eventos con calificación satisfactoria, en relación con la cantidad de inspecciones realizadas en período medido.

$$IO = \frac{IsO}{Ie}$$

Donde:

IO : Índice de Operación del Operador.

IsO: Itinerarios evaluados que cumplen a satisfacción los criterios de operación.

Ie: Itinerarios evaluados.

Para calcular el *IsO*, se debe tener en cuenta la gravedad del itinerario que no cumple, para este caso se tendrá en cuenta la siguiente clasificación para calcular este fator:

le Grave “leG”: Itinerarios evaluados que no cumplen a satisfacción los criterios de operación y son de estado grave. El estado grave de un itinerario tendrá un peso de 4 itinerarios leves, por lo cual cada itinerario grave se multiplica por 4.

le Leve “leL”: Itinerarios evaluados que no cumplen a satisfacción los criterios de operación y son de estado leve

$$IsO = IeL + (IeG * 4)$$

Para la inspección de satisfacción, el INTRAN o el ayuntamiento, según corresponda, verificará las conductas presentadas durante la operación que representen un incumplimiento de cualquiera de los parámetros, requisitos y obligaciones y responsabilidades previstos en el respectivo contrato o permiso de operación respecto de la operación del servicio de transporte público de pasajeros, asignando el criterio de “satisfacción” o de “no satisfacción”, sin perjuicio de la imposición de las multas a que dieran lugar las conductas desplegadas. Adicionalmente, el INTRAN o el ayuntamiento, indicará las acciones adicionales que genera la falla identificada de acuerdo a la siguiente tabla:

Criterios para el cálculo del IO

Descripción de la Falla	Acción adicional
Interrumpir los cruces semafóricos por cualquier evento.	Reporte conductor – grave
Intervenir el autobús cuando presente fallas durante la operación, por parte del conductor o personal no autorizado o en sitio no autorizado por el INTRAN.	Reporte conductor – leve
Invasión de cebra.	Reporte conductor – grave
Maltrato verbal o físico hacia los pasajeros por parte del conductor, incluye la permisión de cualquier tipo de acoso a mujeres o discriminación a personas con discapacidad, grupos diversos y otros usuarios vulnerables.	Reporte conductor – grave
No acatar o desconocer las instrucciones dadas por el INTRAN, por el personal de operaciones o las autoridades de tránsito.	Reporte conductor – leve

Descripción de la Falla	Acción adicional
Omitir parada programada o solicitada por el usuario sin autorización del INTRANT.	Reporte conductor – grave
Operar con rutero distinto al de la ruta sin autorización del INTRANT. Se debe cambiar inmediatamente.	Reporte conductor – leve
Operar con luces interiores apagadas durante el período nocturno. Si no tiene corrección, el vehículo debe ser retirado de la operación al finalizar el itinerario.	Reporte conductor – grave
Operar en horarios o servicios, que no le hayan sido autorizados por el INTRANT. El vehículo debe ser retirado de operación.	Reporte conductor – leve
Pasarse un semáforo en rojo.	Suspensión del certificado de idoneidad
Operar en estado de embriaguez o bajo los efectos de sustancias psicoactivas o alucinógenas. El conductor debe ser retirado de la operación de manera inmediata y pierde el certificado de idoneidad.	Cancelación del certificado de idoneidad
Tener alguna puerta abierta con el Autobús en movimiento durante la prestación del servicio.	Reporte conductor – grave
Transitar por encima de la velocidad máxima establecida. En todo caso no debe superar los 60 km/h.	Reporte conductor – grave
Uso de equipo electrónico no autorizado durante la conducción con vehículo en movimiento (celulares, manos libres, etc.)	Reporte conductor – grave
No permitir la inspección por parte del personal asignado por el INTRANT.	Reporte conductor – grave

La verificación de las conductas descritas en la tabla anterior se realizará a través de los medios definidos por la autoridad. Los reportes a cada conductor se llevarán a la hoja de vida interna del conductor y, de acuerdo con su gravedad y recurrencia, podrán ser causales para la suspensión temporal o cancelación definitiva del certificado de idoneidad del conductor, sin que esto se constituya en una relación laboral entre el conductor y el INTRANT o los ayuntamientos, sino un mecanismo para el control de la calidad del servicio.

Párrafo IV. Índice de Estado de los Vehículos (IE). Refleja el estado de los vehículos (Averías, fallas mecánicas, aseo, imagen, cumplimiento de normas ambientales, entre otros), durante la operación y es el resultado de la relación entre el número de eventos con calificación satisfactoria, en relación con la cantidad de inspecciones realizadas en período medido.

$$IE = DpA - (DpA * IhV)$$

Donde:

IE : Índice de Estado de los vehículos del operador.

DpA: Distancia promedio de averías de la flota

IhV: Índice de hallazgos de los vehículos

- *DpA*: Distancia promedio de avería de la flota

$$DpA = \frac{\text{Kilometros ejecutados}}{\text{Total de Averías}}$$

- *IhV*: Porcentajes de hallazgos de los vehículos que no cumplen

$$IhV = \left(1 - \frac{IsE}{Ie} \right)$$

IsE: Itinerarios evaluados que cumplen a satisfacción los criterios de estado de los vehículos.

Ie: Itinerarios evaluados.

Para la inspección de satisfacción, la autoridad verificará las conductas presentadas durante la operación (vehículos que se encuentren dispuestos para el despacho y vehículos que se encuentren en operación, no se revisaran vehículos que no estén dispuestos para la operación) que representen un incumplimiento de cualquiera de los parámetros, requisitos y obligaciones y responsabilidades previstos en el respectivo contrato o permiso de operación respecto de la operación del servicio de transporte público de pasajeros, asignando el criterio de “satisfacción” o de “no satisfacción”, adicionalmente, la autoridad indicará las acciones adicionales que genera la falla identificada de acuerdo a la siguiente tabla:

Criterios para el cálculo del IE

Descripción de la Falla	Acciones adicionales
Vehículo desascado en su interior o exterior, al momento del despacho	Corregir antes de operar
Vehículo varado en la vía de tráfico mixto	Trasladar al taller

Descripción de la Falla	Acciones adicionales
Vehículo varado en vía de uso preferencial que perturba el servicio	Trasladar al taller
Carencia de iluminación o incorrecta disposición en términos de visibilidad de los rúters frontal o lateral.	Si no se corrige, debe retirarse de la operación al finalizar el itinerario a más tardar
Causar accidente por mala fijación de elementos de la carrocería (caída de extintores, tapas filtro de AA, acrílicos de luces de pasillo, asideros con falta de fijación, entre otros).	Si no corrige, debe ser retirado de la operación de manera inmediata
Inadecuado funcionamiento de las puertas de acceso de pasajeros, y / o de emergencia, las rampas de acceso, anclajes internos para sillas de ruedas por daño.	Si no corrige, debe ser retirado de la operación de manera inmediata
Mal funcionamiento de equipos de aire acondicionado, controles, filtros, ductos, rejillas, o de alguna parte del sistema de acondicionamiento de aire.	Si no se corrige, debe retirarse de la operación al finalizar el itinerario a más tardar
Mal funcionamiento de ventanas, claraboyas, extractores, escotillas de emergencia del vehículo o de los mecanismos para la expulsión de las ventanas de emergencia.	Si no se corrige, debe retirarse de la operación al finalizar el itinerario a más tardar
Mal funcionamiento mecánico o eléctrico del vehículo en cualquiera de sus sistemas de: dirección, frenos, motor, suspensión, transmisión, paneles de control, emisiones de ruido, emisiones gaseosas	Si genera inseguridad para el usuario, debe retirarse el bus de operación.
Operar con luces frontales, laterales y/o posteriores de iluminación o de frenado, desperfectas.	Si no se corrige, debe retirarse de la operación al finalizar el itinerario a más tardar
Operar el Vehículo con abolladuras (internas o externas) o impactos después de 48 h de haber sido detectados, salvo eventos de fuerza mayor en los cuales se autorice un plazo mayor para su reparación	Reporte para seguimiento del vehículo

Descripción de la Falla	Acciones adicionales
Operar el Vehículo con elementos de la carrocería interna con mala fijación (extintores, tapas filtro de AA, acrílicos de luces de pasillo, asideros con falta de fijación, entre otros).	Si no se corrige, debe retirarse de la operación al finalizar el itinerario a más tardar
Operar el Vehículo con fallas en el sistema de timbres de parada	Si no se corrige, debe retirarse de la operación al finalizar el itinerario a más tardar
Transitar derramando combustible o lubricantes. El derrame deberá ser tratado adecuadamente por el Operador	Sacar de operación para corrección
Utilización de llantas lisas sin especificaciones de mínimo labrado establecidas por el fabricante, proveedor o la norma	Sacar de operación para corrección
Ventana lateral, frontal o posterior quebrada o fisurada.	Sacar de operación para corrección

La verificación de las conductas descritas en la tabla anterior se realizará a través de los medios definidos por la autoridad; para este propósito el operador está obligado a poner a disposición del INTRANT todos los datos de los sistemas tecnológicos instalados a bordo de los buses. Los reportes a cada conductor se llevarán a la hoja de vida del vehículo, de acuerdo con su gravedad y recurrencia, podrán ser causales para la suspensión temporal o cancelación definitiva del certificado de operación del vehículo.

El índice de flota una vez calculado se dará un valor de puntos de acuerdo a su peso en el ICS, para este caso el puntaje estará sujeto al valor P_4 , que representan el peso o ponderación $P_4\%$ del IE en el ICS. Para asignar este puntaje se define los valores como parámetros de medición y su puntaje para el ICS. Estos valores son valor estándar de máximo puntaje, Valor Crítico y puntaje y mínimo puntuable, los cuales serán el mínimo y máximo puntuable.

Indicador	Valor Estándar	Valor Crítico	Valor Mín. Puntuable
IE	IE Valor Estándar	IE Valor Critico	IE Min. Puntuable
Puntos ICS	P_4	P_4 Valor Critico	P_4 mínimo puntuable

Los valores iniciales de IE y puntos ICS, se presentarán una vez entre en vigor la normativa, estos valores podrán presentar ajuste durante la Etapa I de implementación de los índices en función del análisis de datos de la operación.

Párrafo V. Índice de seguridad vial (IS). Refleja el comportamiento de la operación asociado a los accidentes de tránsito producto de la conducción de los vehículos vinculados a la operación del sistema de transporte público de pasajeros y la seguridad humana asociada a incidentes y accidentes de usuarios del Sistema

$$IS = \left(\frac{(As * K_{As}) + (Al * K_{Al}) + (Af * K_{Af})}{Total Kilometros ejecutados} \right) * 1000$$

IS: Índice de Seguridad Vial

As: Eventos de choque Simple, Evento sin heridos ni fatalidades, con solo daños materiales.

K_{As} : Factor de gravedad del tipo de accidente simple

Al: Eventos de choques con lesionados, Evento sin heridos ni fatalidades, denominados simples.

K_{Al} : Factor de gravedad del tipo de accidente con lesionado

Af: Eventos de choques con fatalidades

K_{Af} : Factor de gravedad del tipo de accidente con fatalidad

Total Kilómetros Ejecutados: Número total de kilómetros en servicio efectivamente ejecutados por el Operador.

El índice de Seguridad una vez calculado se dará un valor de puntos de acuerdo a su peso en el ICS, para este caso el puntaje estará sujeto al valor P_5 , que representan el peso o ponderación $P_5\%$ del IS en el ICS. Para asignar este puntaje se define los valores como parámetros de medición y su puntaje para el ICS. Estos valores son valor estándar de máximo puntaje, Valor Critico y puntaje y mínimo puntuable, los cuales serán el mínimo y máximo puntuable.

Indicador	Valor Estándar	Valor Crítico	Valor Mín. Puntuable
IS	IS Valor Estándar	IS valor critico	IS Min. Puntuable
Puntos ICS	P_5	P_5 Valor Critico	P_5 Mínimo puntuable

Los valores iniciales de IS y puntos ICS, se presentarán una vez entre en vigor la normativa, estos valores podrán presentar ajuste durante la Etapa I de implementación de los índices en función del análisis de datos de la operación.

Párrafo VI. Índice de Cumplimiento de Autobuses en Operación (IcA). Refleja el comportamiento de los autobuses durante la operación del corredor y que estén asociados al plan de servicios de operación

- **IcA:** Índice de Cumplimiento de Autobuses en Operación en Ruta "IcA"

$$IcA = \frac{\sum \text{Autobuses Operando en Ruta}_p}{\text{Autobuses de Diseño del corredor}}$$

Donde:

IcA: Cumplimiento de autobuses operando en ruta en un periodo P de tiempo u Hora

Autobuses Operando en Ruta: Sumatoria de Autobuses Operando en el corredor entre la parada *i* a *n*, para el periodo de evaluación.

Autobuses de Diseño Corredor: Cantidad total de autobuses aprobados en el diseño operacional del corredor.

Periodo "P": Periodo Horario de análisis o de evaluación.

La medición de este indicador se realizará dentro los parámetros de desempeño definidos en la norma para el ICS y será un indicador de seguimiento y medición de la calidad del servicio, aunque no haga parte del cálculo del ICS.

Artículo 10. Resultados cálculo de Indicador de calidad del servicio. El seguimiento y medición de los Indicadores por parte del Ente Gestor directamente a través del Centro de Control Maestro, se realizará diario, semanal y consolidado mensual de los índices, el cual tendrá un resultado del ICS, que se debe ubicar en los siguientes rangos de resultados para obtener su desempeño durante el periodo evaluado.

GRUPOS DESEMPEÑO	VALOR ALCANZADO EN EL ICS		RESULTADO o DESEMPEÑO	BONIFICACIÓN O AFECTACIÓN (%)
	Límite Superior	Límite Inferior		
A	100	>=95	Excelente	% de Bonificación
B	<95	>=90	Aceptable	Neutral
C	<90	>=85	Deficiente	% de Afectación
D	<85	>=80	Muy deficiente	
E	<80		Inaceptable, <u>Posible Incumplimiento de la Licencia</u>	

Las bonificaciones y/o Afectaciones están asociados a los resultados de desempeño del ICS, se aplicarán sobre los ingresos totales de la operación del concesionario del periodo correspondiente a la evaluación o como lo defina el INTRANT, los porcentajes de bonificación y/o afectación se definen en función del esquema de remuneración a los concesionarios de operación y de los niveles de servicio al usuario por parte del operador durante la operación del corredor.

Párrafo I. En todo caso, la calidad del servicio y la operación de los vehículos en condiciones de seguridad y calidad para los usuarios es de completa responsabilidad del Operador, por lo que deberá sacar de operación los vehículos que no cumplan los estándares y responsabilidades establecidas en el permiso cuando lo considere necesario.

Artículo 11. Información para la determinación del ICS. Cada índice será determinado por la autoridad o quien esta delegue con base en:

1. El plan de servicios de operación aprobado por el INTRANT y vigente en el periodo de evaluación, en el cual se debe indicar, al menos:

- ✓ Tabla con horas de despacho de cada viaje e intervalo de servicio programado para cada periodo y tipo día
- ✓ La frecuencia programada para cada día tipo (hábil, sábado, domingos y festivos) del periodo bimensual para cada una de las horas del día.
- ✓ Hora y lugar de despacho de cada itinerario¹ programado.

Es requisito para el operador tener el plan de servicio de operación del corredor aprobado por la autoridad, en el caso de inicio de operación del corredor o cualquier cambio o ajuste de la operación con 15 días de anterioridad a la puesta en operación o explotación, aprobado por el INTRANT. De no entregar por parte del operador este plan de operación a la entidad, esta emitirá un plan con el cual se medirán los indicadores de calidad del servicio. En el caso que el operador lo entre y realice cambios que no estén aprobados por la Entidad, se mantendrá en vigencia el último plan de servicio de operación aprobado por INTRANT.

2. Los reportes registrados en el Sistema de Gestión de Incidentes del INTRANT por parte de funcionarios e inspectores de la operación a partir de procesos de observación del personal del INTRANT.

¹ Itinerario: Recorrido efectuado por un autobús de origen a destino, por una (1) sola vez, en prestación de un servicio programado, en un horario asignado para un día tipo determinado.

3. Los datos e información obtenidos a través de la plataforma tecnológica implementada para la operación en evaluación, tales como el sistema de gestión y control de flota y equipos a bordo, a través de los reportes o informes del sistema como lo son, detalle de Boletos o pasajeros, distancias por autobús, velocidades, horas de paso, entre otros que se definan para el seguimiento y cálculo de indicadores.
4. Los reportes de los usuarios siempre y cuando los mismos hayan sido tramitados a través de los canales oficiales establecidos por el INTRAN y contengan la información necesaria para su validación.
5. El registro de infracciones de tránsito y transporte siempre y cuando cumplan con la formalidad requerida por el INTRAN.

Párrafo I. Cuando para un período de evaluación² no se cuente con información de uno o más de los factores puntuables, el cálculo del (los) índice (s) para los cuales no se tenga información, se realizará de la siguiente manera:

6. Cuando la información falta por causas atribuibles al INTRAN: se tomará como el promedio aritmético de los tres (3) períodos anteriores, teniendo en cuenta las siguientes excepciones:

- i) Se asignará un valor de 100% al índice en el que persista la falta de información por más de tres períodos consecutivos.
- ii) En caso de que el índice no tenga valor en alguno de los tres períodos a usar para el promedio, se tomará el valor de 100% para el índice en ese período en que no hay valor.

7. Cuando la información falta por causas atribuibles al Operador: se tomará el menor valor de los últimos tres muestras medidas, teniendo en cuenta las siguientes excepciones:

- i) se asignará un valor de 60% al índice en el que persista la falta de información por más de tres períodos consecutivos,
- ii) en caso de que el índice no tenga valor en alguno de los tres períodos a usar para el promedio, se tomará el valor de 60% para el índice en ese período en que no hay valor.

² Período de evaluación: corresponde a una quincena. Cada quincena se cuenta desde el día 01 de cada mes hasta el día 15, y desde el día 16 hasta el último día de cada mes.

Párrafo II.- En el caso de existir indeterminación matemática dada por división por cero, se considerará que el índice obtuvo un valor de cero por ciento (0%) en su calificación.

Artículo 12. Muestreo de índices relacionados con la programación. Los indicadores que median el cumplimiento de la programación en términos de kilómetros y horarios deben medirse por parte del INTRANS o el ayuntamiento encargado para al menos el 95% del tiempo de operación programado (medido en minutos) de la programación vigente para cada quincena en los contratos o permisos de operación en que si se haya requerido la implementación de un sistema tecnológico de control y gestión de flota con equipos a bordo, y

Párrafo I. Al menos en el 50% del tiempo de operación programado (medido en minutos) de la programación vigente para cada quincena en los contratos o permisos de operación en que no se haya requerido la implementación de un sistema tecnológico de control y gestión de flota con equipos a bordo.

Artículo 13. Muestreo de índices relacionados con el estado de la flota y las condiciones de la operación. Las verificaciones relativas al IO y al IE serán efectuadas bien sea de manera periódica o de forma esporádica, tanto mediante visitas a los puntos de despacho de la empresa operadora o a lo largo del recorrido de la ruta, como de cualquier otro mecanismo que constituya plena prueba de los eventos descritos. Estos indicadores se deben medir por parte de la autoridad o quien esta delegue al menos en el 15% de los itinerarios de la programación vigente para cada quincena.

Párrafo I. En caso de encontrar en una misma inspección más de una falla, se contará dentro de la calificación como un solo evento no satisfactorio, pero se llevará a la hoja de vida del operador o del vehículo todas las fallas encontradas para seguimiento. Un mismo itinerario puede evaluarse en más de una ocasión durante la operación y calificarse como no satisfactorio si se encuentran fallas nuevas o repetitivas sin previa autorización de la autoridad o quien esta delegue.

Artículo 14. Criterios de exclusión. Para los índices relacionados con la programación, se excluirán los itinerarios que hayan sido afectados por reprogramación de la ruta, generada por situaciones de orden público o que estén fuera de control del operador. En el Manual de Operación, deberán quedar explícitos los casos de exclusión de acuerdo con las condiciones propias de las rutas adjudicadas.

Artículo 15. Condiciones para la modificación de los índices y/o el Indicador de Calidad del Servicio. Con el objetivo de incentivar la mejora continua en la prestación del servicio, en los contratos o permisos de operación, deberá incluirse la obligación de realizar el análisis y revisión del comportamiento de los parámetros, valores y fórmulas establecidas para la evaluación de la calidad del servicio y realizar los ajustes que se requieran en ellas para procurar mantener su eficacia.

Párrafo I. Cumplido el primer año de operación de cada contrato o pasado un año después del momento en que el INTRANT o los ayuntamientos exijan la medición de los índices para calcular el Indicador de Calidad del Servicio en el marco de permisos de operación, se realizará la primera revisión y bianualmente en adelante.

Párrafo II. Los ajustes o modificaciones deberán estar siempre soportados en los correspondientes estudios técnicos que justifiquen la necesidad de ellas y la razonabilidad de los términos en que ésta se propone. En todo caso, la modificación deberá ser presentada por el INTRANT o los ayuntamientos al operador y antes de su adopción, deberá la Entidad dar respuesta a las observaciones que el mismo le formule.

Párrafo III. Variables que pueden ser modificadas. Una vez definidos los índices y el Indicador de calidad de desempeño en el marco de los contratos o permisos de operación, los siguientes parámetros, valores o fórmulas podrán ser modificados a través de lo descrito en este numeral cumpliendo las condiciones establecidas en el artículo anterior:

1. Factores de ajuste
2. Parámetros para la determinación de los índices
3. Modificación de los criterios de evaluación de los índices relacionados con el estado de la flota y/o la operación.
4. Modificación de las acciones adicionales asignados a los criterios de evaluación de los índices relacionados con el estado de la flota y/o la operación.
5. Ponderación de cada uno de los índices que conforman el Índice de Calidad de Servicio (ICS).
6. Y demás factores o constantes que conforman el cálculo de los diferentes índices.

Artículo 16. Gradualidad en la medición y aplicación del ICS. Las mediciones relacionadas al cumplimiento de la programación empezarán a medirse desde el inicio de la etapa de operación; la medición de los demás índices y el cálculo del Indicador de Calidad del Servicio (ICS) se realizarán a partir de la fecha de implementación de la operación. El INTRANT o los ayuntamientos podrán exigir a los operadores de rutas que operan mediante permiso de operación, vigente a la fecha de entrada en vigor de esta normativa o posterior a ella, la medición y aplicación de los índices para lo cual el INTRANT o los ayuntamientos deberán notificar al operador con una antelación mínima de 6 meses, y garantizando que se cuente con los mecanismos para la medición objetiva y eficiente de dichos índices.

Párrafo I. El INTRANT una vez entrada en vigor de esta normativa, definirá los tiempos de las etapas de implementación de los índices definidos en el Artículo 6, párrafo III, los cuales tendrán una gradualidad de exigencia para cada etapa definida, hasta llegar a medir los índices con la exigencia de lo aprobado por la normativa. El tiempo que sumen las etapas

de implementación no podrá superar 12 meses a partir de la publicación y entrada en vigor de esta normativa.

TÍTULO V

SISTEMA TECNOLÓGICO PARA LA MEDICIÓN DE INDICADORES

Artículo 17. Mediciones de los índices de Movilidad y del ICS con sistema tecnológico de recaudo y gestión de flota. A partir de la entrada en vigor de esta normativa, en los contratos de concesión u operación del servicio de transporte terrestre urbano de pasajeros se debe acordar la medición y/o aplicación de los índices que conforman el Indicador de Calidad del Servicio (ICS), así como la implementación de la tecnología requerida para su medición objetiva y eficiente. Al menos los siguientes índices y/o fallas serán medidos a partir del sistema de gestión de flota:

Indicadores de movilidad:
Demanda paga durante el día (cantidad de pasajeros que abordan la ruta durante el día y deben pagar una tarifa),
Demanda total durante el día (cantidad de pasajeros que abordan la ruta durante el día, incluye pasajeros que deben pagar una tarifa y los pasajeros integrados provenientes de otras rutas),
Tarifas al usuario (discriminando si hay distintas tarifas por horarios y/o integración),
Indicador de Calidad del Servicio
Índice de cumplimientos de kilómetros y despachos programados
Índice de puntualidad al despacho
Índice de operación
Omitir parada programada o solicitada por el usuario sin autorización del INTRANT.
Operar con luces interiores apagadas durante el período nocturno. Si no tiene corrección, el vehículo debe ser retirado de la operación al finalizar el itinerario
Operar en horarios o servicios, que no le hayan sido autorizados por el INTRANT. El vehículo debe ser retirado de operación
Tener alguna puerta abierta con el Vehículo en movimiento durante la prestación del servicio
Transitar por encima de la velocidad máxima establecida. En todo caso no debe superar los 60 km/h
Índice de estado y limpieza de los vehículos
Vehículo varado en la vía de tráfico mixto
Vehículo varado en vía de uso preferencial que perturba el servicio

Inadecuado funcionamiento de las puertas de acceso de pasajeros y/o de emergencia por daño.
Operar el Vehículo con fallas en el sistema de timbres de parada
Indicador de Seguridad
Índice de Seguridad Vial

TÍTULO VI SISTEMA SANCIONATORIO Y CONMINATORIO

Artículo 18. El incumplimiento del indicador de calidad del servicio ICS: a partir de la entrada en vigor de la presente normativa, los contratos de operación y permisos de operación que contengan la medición y aplicación del Indicador de calidad del servicio deberán incluir sanciones por el incumplimiento reiterado del indicador y daría lugar a las infracciones de la ley y las multas que se hubieren pactado en los actos de autorización.

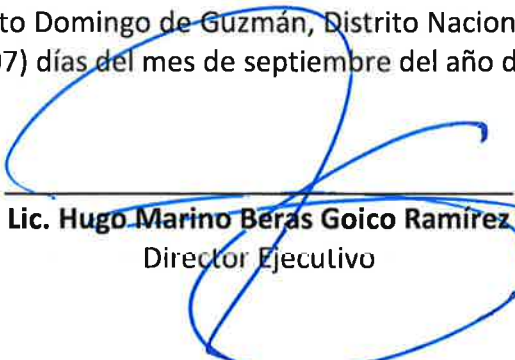
Párrafo I. El incumplimiento de los indicadores de operación por parte del operador será considerado falta grave y sancionado administrativamente en virtud de la Ley No. 63-17 y disposiciones vigentes.

TÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

Artículo 19. Entrada en vigor. La presente Normativa Técnica entrará en vigor a partir del día primero (01) del mes de diciembre del año dos mil veintitrés (2023), por lo cual, a partir de dicha fecha, serán exigibles los requisitos aquí previstos. Lo mismo será aplicable cada vez que se realicen actualizaciones y/o modificaciones de la misma.

Artículo 20. Publicidad y Divulgación. Instruye que la presente Normativa Técnica sea remitida a la Dirección de Comunicaciones del Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) para su publicación y divulgación.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los siete (07) días del mes de septiembre del año dos mil veintitrés (2023).


Lic. Hugo Marino Beras Goico Ramírez
Director Ejecutivo

